

račune. Ako nemate račune, možete provjeriti stanje preko interneta na adresi www.ebtaccount.jpmorgan.com ili možete pozvati službu za klijente. Uvijek biste trebali znati stanje na računu prije nego što krenete u kupovinu.

Šta se dešava ako automat na kasi ne radi?

Ako svojim beneficijama za hranu želite kupiti prehrambene proizvode koji su odobreni, a automat na kasi ne radi ili nema automata na kasi, službenik/ca za kasom će popuniti formular koji se zove priznanica za beneficije za hranu. Službenik/ca će unijeti broj vaše Washington EBT Quest kartice i iznos koji ste potrošili. NEMOJTE davati svoj PIN službeniku/ci. Službenik/ca će nazvati da provjeri imate li dovoljno beneficija za hranu (ISKLUČIVO) na računu beneficija za hranu. Ako ima dovoljno beneficija na računu beneficija za hranu, od vas će se tražiti da potpišete priznanicu, a potom ćete dobiti kopiju priznanice. Vrlo je važno da sačuvate ovu kopiju, kako biste mogli oduzeti iznos koji ste potrošili od stanja koje je prikazano na vašem zadnjem EBT odsječku. Tako ćete dobiti tekuće stanje na računu. U prodavnici se ne može obaviti manuelni postupak izdavanja priznanice za gotovinske beneficije.

Mogu li otići službeniku/ci u banci i podići novac ili saznati podatke o mom EBT računu?

Ne, možete samo podići novac sa ATM-a ili preko cash-back/cash-only opcije za podizanje u prodavnici koja prihvata karticu. Ako imate pitanja, pozovite službu za klijente ili pitajte svog socijalnog radnika.

Ako imam manje od \$10.00 vrijednosti u novčanim beneficijama na Washington EBT Quest kartici, kako ću ih podići?

Da dobijete taj novac, možete platiti kupljene proizvode preko automata na kasi ili podići gotovinu preko automata u prodavnicama koje prihvataju karticu.

Postoje li tarife za transakciju ili dodatne tarife za korištenje Washington EBT Quest kartice?

Nikada vam neće biti naplaćena tarifa po transakciji za korištenje beneficija za hranu prilikom kupovine hrane preko Washington EBT Quest kartice. Takođe ne postoji tarifa za korištenje gotovinskih beneficija kako biste kupili hranu ili podigli novac preko automata na kasi. Na ATM automatu, automatski se sa gotovinskog računa naplaćuje tarifa od 85 centi po transakciji svaki put kada podižete novac.

Dodatna tarifa je tarifa koju naplaćuje vlasnik ATM ili automata na kasi za korištenje tog automata s kog podižete novac. Dodatne tarife za podizanje novca, ako ih ima, će takođe biti naplaćene sa vašeg računa automatski. Ako ne želite da platite dodatnu tarifu, prosto otkazite transakciju

i idite do drugog ATM ili POS automata koji ne naplaćuje dodatnu tarifu.

Postoje li ikakve restrikcije na način korištenja EBT gotovinskih beneficija?

Pritvzakonito je koristiti EBT karticu ili gotovinu sa EBT kartice za kockanje. Kockanje uključuje listiće lutrije, „pull tabs”, „punchboards”, bingo, konjske trke, igre u kazinu i ostale igre na sreću.

Šta će se desiti ako ne koristim svoje beneficije?

Ako ne iskoristite bar dio svojih beneficija tokom 365 dana, beneficije će vam biti otkazane. U nekim slučajevima ove beneficije neće biti nadoknađene.

Mogu li položiti novac na svoj EBT račun?

Ne. Možete samo podići novac sa gotovinskog računa.

Šta je direktni depozit?

Umjesto korištenja EBT kartice, možete odabrati da vam gotovinske beneficije budu položene svakog mjeseca direktno na novi ili tekući lični bankovni račun. Ne možete koristiti direktni deposit za beneficije za hranu. Kontaktirajte svog socijalnog radnika ako želite još informacija ili pozovite besplatno 1-888-235-2954.

Šta znači drugi vlasnik kartice?

Možete odabrati osobu koja se zove drugi vlasnik kartice da podiže beneficije za vas. Drugi vlasnik kartice mora otići u lokalni ured da primi svoju Washington EBT Quest karticu i PIN. Ako vam je potreban drugi vlasnik kartice, odaberite bilo koju osobu kojoj vjerujete. Zapamtite da izgubljene i ukradene beneficije neće biti nadoknađene. Možete otkazati drugog vlasnika kartice tako što ćete pozvati službu za klijente. Za ostale informacije ili da dobijete odobrenje, pozovite svoj lokalni DSHS ured.

Kada ću pozvati službu za klijente?

- Zovite ako vam je kartica izgubljena, ukradena ili oštećena.
- Zovite ako ste zaboravili ili izgubili PIN.
- Zovite da promijenite svoj PIN.
- Zovite da saznate stanje na računu.
- Zovite da čujete zadnjih 10 transakcija.
- Zovite da dobijete listu transakcija za zadnja dva mjeseca.
- Zovite ako imate pitanja ili vam je potrebna pomoć oko kartice.

Šta ako se mislim preseliti ili promijeniti adresu?

Morate kontaktirati svog socijalnog radnika ako se preselite ili promijenite adresu.

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ አገልግሎት መጽሔት በድንገታ በአካባቢያ የዲ.ሲ.ሲ.ዲ.ሲ. ጽህፈት ቤት ይገኛል። (Amharic)

إن هذه النسخة موفرة لك بلغتك في مكتب الـ DSHS في الضاحية التي تسكن بها. (Arabic)

ភ្នំពេញ រដ្ឋាភិបាលមានផ្តល់ជូនជាភាសាសំឡេងនៅទីកន្លែងការិយាល័យ DSHS ប្រើចាំកិច្ចបន្ថែមសំឡេងកម្ពុជា ។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。 (Chinese)

این جزوه در زبان شما در اداره خدمات اجتماعی و درمانی DSHS منطقه ایاتان در دسترس می باشد. (Farsi)

Dlaim ntawv nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwg nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 귀하지역 관할 보건사회부 (DSHS) 사무소에 비치돼 있습니다. (Korean)

ພິມລູກຊ່ວຍນີ້ໃຫ້ທ່ານພາສາຂອງທ່ານຢູ່ທີ່ຫ້ອງການ DSHS ທີ່ອາໄສຂອງທ່ານ. (Laotian)

ਇਹ ਪੰਡਲੇਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਆਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS ਦਫਤਰ II (Punjabi)

Acest pamflet este disponibil în limba dumneavoastră la oficiul DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём местном офисе DSHS. (Russian)

O lo'o maua le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare (DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS, ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afaaqa. (Somali)

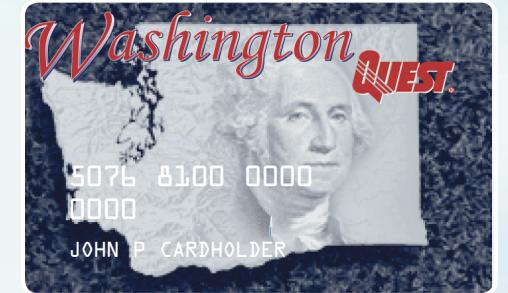
Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at makukuha sa tanggapan ng DSHS na pinakamalapit sa inyo. (Tagalog)

በዚ መጽሔት ላይ ተገልጿልን ለዚ ክፍሊት ግርግር ቤት ጽሕፈት ቤት ይገኛል። (Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошюру на своїй мові в своєму місцевому офісі DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quý vị tại văn phòng DSHS địa phương. (Vietnamese)

Vaša Washington EBT Quest kartica



Za podatke o računu, pogledajte www.ebtaccount.jpmorgan.com

ili pozovite

Službu za klijente

1-888-328 -9271

(ne može se dobiti sa javne govornice)

711 (TTY State Relay)

1-800-833-6385 (Telebraille)

Dobrodošli u program Elektronskog transfera beneficija države Washington (EBT) i Quest kartice države Washington – siguran, pogodan i jednostavan način korištenja beneficija.

Ako se kvalifikujete za Osnovne beneficije za hranu (Basic Food), možete upotrijebiti svoju EBT Quest karticu da:

- kupite odabrane prehrambene proizvode u bilo kojoj prodavnici koja prihvata karticu

Ako se kvalifikujete za novčane beneficije, možete upotrijebiti svoju Washington EBT Quest karticu da:

- podignete gotovinu ili platite kupljene predmete u prodavnicama koje prihvataju karticu
- podignete svoje beneficije na automatima za podizanje novca

Vrlo je jednostavno!



KAKO KORISTITI WASHINGTON EBT QUEST KARTICU U PRODAVNICI

1. Treba da znate stanje na kartici prije nego što krenete u kupovinu.
2. Provcute Washington EBT Quest karticu na automatu na kasi ILI dajte karticu službeniku/ci na kasi.
3. Obavezno recite službeniku/ci s kog računa da naplati novac (beneficije za hranu ili novčane beneficije).
4. Ukucajte svoj četverocifreni lični identifikacioni broj (PIN) na tastaturi automata. Terminal će pokazati ****.
5. Pritisnite **OK** ili **ENTER** dugme.
6. Službenik/ca će unijeti iznos koji plaćate i, ako je taj iznos tačan, pritisnite **YES** dugme.
7. Službenik/ca će vam dati račun; provjerite da li su informacije na računu ispravne.
8. Sačuvajte ovaj račun kako biste znali stanje na računu slijedeći put kad budete išli u kupovinu.

Postupak može biti različit za različite vrste automata na kasama preko kojih plaćate – pitajte službenika/cu ako vam je potrebna pomoć.

Samo tačan iznos za kupljenu hranu će biti oduzet sa računa beneficija za hranu. Prodavnice vam neće dati kusur kod kupovine preko beneficija za hranu.

Novčane beneficije možete koristiti u prodavnicama da podignete samo gotovinu ili da kupite prehrambene i ne-prehrambene proizvode (sapun, pelene itd.). U prodavnicama mogu dati gotovinu kada kupujete sa gotovinskog računa. Ako imate bilo kakvih pitanja, pitajte službenika/cu.



KAKO KORISTITI WASHINGTON EBT QUEST KARTICU NA AUTOMATIMA ZA PODIZANJE NOVCA (ATM)

(SAMO za podizanje gotovine sa gotovinskih beneficija; beneficije za hranu se ne mogu podići preko ATM-a)

1. Ubacite ili provucite karticu.
2. Ukucajte svoj lični identifikacioni broj (PIN) i pritisnite **OK** ili **ENTER** dugme.
3. Pritisnite dugme **WITHDRAW CASH** a onda pritisnite **CHECKING**.
4. Unesite iznos koji želite u cijelim brojevima (na primjer, \$20, \$40, \$60, itd.).
5. Ako se naplaćuje korištenje automata, pritisnite **YES** da prihvatite naplatu i nastavite.
6. Uzmite svoju karticu, račun i gotovinu.
7. Prebrojte gotovinu i uporedite iznos sa onim na računu.
8. Čuvajte račun kako biste znali stanje na računu slijedeći put kad vam bude trebala gotovina.

Možda ćete morati da obavite nekoliko transakcija kako biste podigli sve svoje novčane beneficije sa ATM-a, ako automat daje ograničeni iznos gotovine koji se može podići po transakciji. Svaki put kad podignete novac, automatski će vam se skinuti 85 centi s računa, pored tarife koju banka naplaćuje.

Ako vam ATM proguta karticu, obratite se službi za klijente ili otidite u lokalni DSHS ured da dobijete novu karticu.

PITANJA VEZANA ZA WASHINGTON EBT

Kako se dobivaju beneficije preko Washington EBT Quest kartice?

Svakog mjeseca će vam beneficije biti automatski prebačene na račun. Svakog mjeseca ćete koristiti istu Washington EBT Quest karticu da dobijete beneficije. Korištenjem beneficija uzimajući novac ili kupujući proizvode, stanje na računu će vam se smanjivati.

Kada ću dobivati beneficije?

Beneficije će biti položene na EBT račun istog dana u svakom mjesecu, čak i ako taj dan pada na vikend ili praznik. Pronađite zadnju cifru broja na svojoj jedinici pomoći za hranu (Basic Food Assistance Unit) na slijedećoj tabeli i pogledajte vodoravno da pronadete dan u mjesecu kada će vam beneficije za hranu biti dostupne na Washington EBT Quest kartici. Datum izdavanja pomoći za hranu je takođe odštampan na odobrenju beneficija za hranu. Gotovinske beneficije će biti dostupne svakog prvog u mjesecu. Sve ben-

eficije će biti dostupne do 9:00 po pacifičkom vremenu. Sve beneficije koje vam preostanu na kraju mjeseca će se prenijeti u slijedeći mjesec.

Ako vam se identifikacioni broj jedinice pomoći za hranu završava na	Beneficije za hranu ćete primiti
1	prvog u mjesecu
2	drugog u mjesecu
3	trećeg u mjesecu
4	četvrtog u mjesecu
5	petog u mjesecu
6	šestog u mjesecu
7	sedmog u mjesecu
8	osmog u mjesecu
9	devetog u mjesecu
0	desetog u mjesecu

Gdje mogu koristiti svoju Washington EBT Quest karticu?

Možete koristiti svoju Washington EBT Quest karticu u prodavnicama koje je primaju i ATM automatima (automatima za podizanje gotovine samo za novčane beneficije) širom zemlje. Takođe možete koristiti karticu gdje god vidite Quest znak. Ako ne vidite Quest znak, pitajte poslovođu prodavnice da li možete upotrijebiti svoju karticu u prodavnici da kupite hranu ili podignete novac.



Šta treba da uradim ako izgubim karticu?

Ako izgubite EBT Quest karticu, ako je ukradena ili oštećena i potrebna vam je druga kartica, pozovite službu za klijente besplatno na 1-888-328-9271 ili otidite u svoj lokalni DSHS ured.

Koji je broj moje kartice?

Broj vaše kartice je šesnaesto-cifreni broj koji se nalazi na prednjoj strani kartice.

Šta ako mi kartica ne funkcioniše?

Pozovite službu za klijente i oni će vam pomoći. Taj broj je na poledini kartice. Služba za klijente je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana u sedmici (ne možete je dobiti iz javne govornice).

Šta ako mi se na računu pojavi netačna transakcija?

Kada se sa vašeg EBT računa naplati nedovoljan iznos ili kada se naplati veći iznos usljed problema sa kompjuterom, moguće je izvršiti ispravku stanja na računu. Ova ispravka

bi mogla uticati na tekuće ili stanje na računu u slijedećem mjesecu. Bit će vam poslata obavijest o ispravci na EBT računu ako vam se tom ispravkom umanjuje stanje na računu.

Kako treba da vodim računa o svojoj kartici?

1. Potpišite se na poledini kartice.
2. Nemojte pisati svoj PIN na kartici.
3. Kartica treba da bude na sigurnom i čistom mjestu.
4. Nemojte previjati karticu.
5. Držite karticu dalje od magneta i elektronskih uređaja kao što su TV aparati, radio, video, mikrovalna pećnica itd.
6. Ne ostavljajte je na direktnoj sunčevoj svjetlosti (npr na instrument tabli u automobilu).
7. Ne bacajte karticu; upotrijebite istu karticu svakog mjeseca dok god primete beneficije.

Šta je lični identifikacioni broj (PIN)?

PIN je četverocifreni tajni broj koji vam omogućava da samo vi koristite svoju Washington EBT Quest karticu. Ako primete karticu poštom, morate pozvati službu za klijente da odaberete novi ili zamijenite stari PIN. Nikada nikome ne govorite svoj PIN! Ako neko zna vaš PIN, ta osoba može koristiti vašu karticu i uzeti SVE vaše beneficije – a te beneficije vam neće biti nadoknađene.

Šta ako zaboravim svoj PIN?

Ako zaboravite svoj PIN ili želite da zamijenite PIN, možete pozvati službu za klijente ili otići u svoj lokalni DSHS ured da odaberete svoj novi PIN. Treba da odaberete četiri broja koja ćete lako zapamtiti, a koje drugi neće lako pogoditi.

Šta ako unesem pogrešan PIN?

Ako vam je teško zapamtiti PIN, NEMOJTE nagađati svoj PIN tako što ćete ga ukucavati na kasi ili ATM automatu. Ako unesete pogrešan PIN, imate još tri pokušaja da unesete tačan broj. Ako ne unesete tačan PIN iz četvrtog pokušaja, nećete više moći da koristite karticu do ponoći jer vam se kartica blokira. U nekim slučajevima, ATM vam može progutati karticu. Ako se to desi, obratite se službi za klijente ili otidite u svoj lokalni DSHS ured da dobijete novu karticu.

Šta da uradim ako neko sazna moj PIN?

Odmah odaberite novi PIN tako što ćete pozvati službu za klijente ili promijeniti PIN preko interneta na adresi www.ebtaccount.jpmorgan.com.

Kako ću znati stanje na računu?

Najlakši način da saznate stanje na računu je da čuvate